

## Een klacht? Wat nu?

Sinds de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (**Wkkgz**) per 1 januari 2016 is de manier waarop wij de klachten afhandelen veranderd. In deze factsheet kunt u in het kort lezen wat dit voor u betekent wanneer u niet tevreden bent over de zorg en/of dienstverlening van ons.

Hieronder vindt u samenvatting van onze klachtenregeling. Mocht u de uitgebreide klachtenregeling nog eens willen nalezen, kunt u de klachtenregeling opvragen via [info@beschuitmetmuisjeskraamzorg.nl](mailto:info@beschuitmetmuisjeskraamzorg.nl)

De klachtenregeling heeft tot doel om op de juiste wijze recht te doen aan u als cliënt in het geval u een klacht heeft.

### **Uitgangspunt: het samen oplossen**

*Al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris*

## Wat als er sprake is van ontevredenheid?

### **Een informele klacht:**

Het kan natuurlijk zo zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde zorg of diensten

- Als het de *zorg* betreft bespreekt u dit bij voorkeur eerst met uw kraamverzorgende. Als u dit lastig vindt kunt u, wanneer de planning contact met u opneemt om de zorg tot dan toe te evalueren, uw onvrede bespreekbaar maken.

Natuurlijk kunt u ook zelf contact opnemen met ons en uw onvrede kenbaar maken.

U kunt daarbij ook vragen naar de leidinggevende van de kraamverzorgende als u dit prettiger vindt.

- U kunt ook ontevreden zijn over een van de andere diensten van ons. Uw informele klacht legt u dan neer bij het management. Dit kunt u doen door te bellen met ons algemene lijn of te mailen naar [info@beschuitmetmuisjeskraamzorg.nl](mailto:info@beschuitmetmuisjeskraamzorg.nl)

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Hierna zullen wij u op de hoogte brengen van onze klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. Wij wijken echter vaak pas uit naar de klachtenfunctionaris, indien we er niet uitkomen onderling. Als dit niet gebeurt kunt u hier zelf om vragen.

### **Een formele klacht:**

Formele klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. U dient deze klacht via de mail.

---